CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - FORMATO FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Nombre de programa - Servicio al Cliente - No. Del programa 13530025 V1-
Nombre del Proyecto: N/A
Fase: N/A

TOTAL HORAS **48** | **Ficha No.** **2568848**

COMPETENCIA: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje alcanzar	Emisión Tv/Web	Tipo de Evidencia	TIEMPOS DE ENTREGA	
				Inicia	Termina
Actividades Previas		En Plataforma Sofia plus	Actualiza datos en Sofia Plus.		
Prestar servicio al cliente	VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN	Ambiente de formación en de Cooperativa de transportadores de Occidente en Roldanillo Valle.	Presentación de participantes expectativas con el curso-, descripción del contenido del curso- 3.2 3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE. Estimad@ aprendiz Observe el vídeo "El mal servicio al cliente" link https://www.youtube.com/watch?v=DfNtn1ieQuc. De manera individual de respuesta a las siguientes premisas e interrogantes:		
			Escoge un compañero y plantea con el que puede los siguientes interrogantes, expongan sus ideas ante los demás compañeros • Escriba cinco frases que describan un cliente. Pregúntese ¿Quién es un cliente? • ¿Qué es servicio al cliente? • Identifique seis claves para lograr el éxito mediante el servicio	6/06/2022	7/06/2022
			3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN). Actividad 3.3.1 LA EMPRESA E IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. Con los elementos solicitados , elabore una línea de tiempo en la hoja en		
			Actividad 3.3.1.1 Participe activamente con su equipo en el desarrollo de la actividad DESAFÍO DE LA TORRE:		
			Actividad 3.3.2: Aplicar medidas de salud y seguridad en el trabajo, Ludica presentacionate el grupo un caso de mejorar la salud y seguridad en el trabajo.		
			Actividad 3.3.3 IDENTIFICANDO EL MOMENTO DE LA VERDAD Y CICLO DEL SERVICIO Actividad de identificación del momento de la verdad ; Respetado aprendiz con base en la socialización y exposición del material de apoyo del instructor, relacione los momentos de verdad que se presentan en su área de trabajo, clasifíquelos y socialice a sus compañeros e instructor en el próximo encuentro sincrónico De respuesta a: ¿Cuál es la importancia de un momento de verdad? Respetado aprendiz, después de recibir la explicación por parte del instructor con base en el material de apoyo (Ciclo del	10/06/2022	12/06/2022
			Actividad 3.3.3.1- TRIÁNGULO DEL SERVICIO Actividad: Aprendiz, en los equipos colaborativos realice un esquema o representación gráfica del triángulo de servicio en la organización, donde se reflejen cada uno de los elementos. Socialice el producto con los compañeros de formación.		
			Actividad 3.3.4 SERVICIO AL CLIENTE Y TIPOLOGIA DE LOS CLIENTES Aprendiz observe el siguiente vídeo "Trato con los clientes" link : https://www.youtube.com/watch?v=6MDEi9n0tcU, con base en el vídeo debatamos lo siguiente: • ¿Trata usted a los clientes como desconocidos o como		

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - FORMATO FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Nombre de programa - Servicio al Cliente - No. Del programa 13530025 V1-
Nombre del Proyecto: N/A
Fase: N/A

TOTAL HORAS **48** | **Ficha No.** **2568848**

COMPETENCIA: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje alcanzar	Emisión Tv/Web	Tipo de Evidencia	TIEMPOS DE ENTREGA	
				Inicia	Termina
	PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN		Axctividad 3.3.4.1 _ Aprendiz, ya sabe que es un cliente y que tipos de clientes existen. Con el objetivo de fortalecer las capacidades de la atención a los clientes, en los equipos de trabajo designados por el instructor participe en la técnica didáctica la Clínica de ventas, donde deben preparar una dramatización la cual demuestre como abordar los diversos Actividad 3.3.5 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE (PQR) Y TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL La organización debe establecer un protocolo para el recibo y trámite de las peticiones, quejas y reclamos que presenten sus Actividad No. 3.3.6 Es la satisfacción de las necesidades humanas mediante un contacto interpersonal humano entre quien lo presta y quien lo recibe. Tipos de clientes Actividad 3.3.6.1- Identificando el momento de la verdad y ciclo del servicio, tipos de protocolos y representacion de tres protocolos. Actividad 3.3.7, Protocolo de servicio al cliente (pqr) y tecnología al servicio del cliente	13/06/2022	17/06/2022
Validar satisfacción del cliente			Actividad 3.3.8. El valor agregado del servicio Actividad 3.3.8.1 técnica didáctica juego de roles, Agregar Valor 3.3.9 EVALUAR EL SERVIVIO, taller de simulación en cuestas de nivel de servicio en puesto de trabajo. ACTIVIDAD 3.3.9.1 ATENCIÓN TELEFONICA-PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE : aprendiz l@ invito a ver los siguientes videos: 7 claves de la atención telefónica: https://www.youtube.com/watch?v=wSS-GU67QEY 3.3.10-ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO: presentación didáctica del protocolo de servicio al cliente y Actividad Venta de un servicio-Resolver contingencias. "producto terminado Auto Robot : conforme grupos de diez aprendices y consulte con el enlace de la biblioteca virtual del SENA "http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html " con su base de datos: digitalia _HISPANICA en el libro Gestión logística Actividad 11- Entrega(Individual) de protocolo de servicio al cliente por área de Cooperativa de transportadores de occidente. Retroalimentación al grupo y evaluación de RAP y emitir juicios evaluativos.	22/06/2022	24/06/2022